

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y



FINANCIERAS

**“LOS CANALES PRESENCIALES ALTERNOS DE ATENCIÓN Y SU RELACIÓN
CON EL MARGEN OPERACIONAL DEL BANCO DE LA NACIÓN, PERIODO
2013-2019”**

TESIS

PRESENTADA POR:

Br. Milagros Alexandra Velarde Mestas

ASESOR:

Mtro. Walther Arturo Bueno Mariaca

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Contador Público con mención en Auditoría

**TACNA - PERÚ
2021**

Dedicatoria

A Dios Padre por estar vigilante en cada paso que doy y por cada una de sus bendiciones. A mi madre, por su sacrificio para que yo pueda culminar mi carrera, por su paciencia, su fortaleza y su lucha constante pues sin ella no lo habría logrado. A mi padre por festejar cada uno de mis logros, ser mi cómplice y compañero en esta etapa. A mi familia ya que es por ellos por quien me esfuerzo constantemente.

Agradecimientos

A Dios por todas sus bendiciones, a mis padres que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez; a mi asesor por su apoyo constante en este trabajo de investigación; a mis grandes amigos quienes siempre me motivaron para que pueda culminar satisfactoriamente esta etapa de mi vida profesional, en especial a mi querida amiga Patricia Abarca que siempre estuvo para mí.

TABLA DE CONTENIDOS

Resumen	8
Abstract	9
Introducción	10
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1. Descripción del problema	12
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema principal	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Justificación de la investigación	15
1.4. Objetivos	16
1.4.1. Objetivo general.....	16
1.4.2. Objetivos específicos	17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	18
Antecedentes Internacionales.....	18
Antecedentes Nacionales	20
Antecedentes Regionales	22
2.2. Bases Teóricas	23
2.2.1. Bases teóricas sobre canales presenciales alternos de atención	23
2.2.2. Bases teóricas sobre margen operacional.....	35
2.3. Definición de conceptos básicos	39
CAPÍTULO III: METODOLOGIA	41
3.1. Hipótesis	41
3.1.1. Hipótesis general.....	41
3.1.2. Hipótesis específicas	41
3.2. Tipo de investigación	42
3.3. Diseño de la investigación	42
3.4. Nivel de investigación.....	43
3.5. Población y muestra del estudio.....	43
3.5.1. Población.....	43
3.5.2. Muestra	43

3.6.	Variables e indicadores	43
3.6.1.	Identificación de las variables	44
3.6.2.	Operacionalización de las variables	44
3.7.	Técnica e instrumentos de recolección de datos	45
3.8.	Procesamiento y análisis de datos	46
CAPITULO IV: RESULTADOS	46
4.1.	Pruebas de normalidad para las variables en estudio	46
4.2.	Tratamiento Estadístico.....	47
4.2.1.	Canales presenciales alternos de atención.....	47
4.2.2.	Margen Operacional.....	49
4.3.	Verificación de Hipótesis.....	53
4.3.1.	Primera Hipótesis Específica	54
4.3.2.	Segunda Hipótesis Específica	55
4.3.3.	Hipótesis General.....	57
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	58
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES	61
Referencias	64
APÉNDICES	69
Apéndice A: Matriz de Consistencia		69
Apéndice B: Información financiera recogida		71

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables	44
Tabla 2: Prueba de normalidad de variables e indicadores de estudio	46
Tabla 3: Correlación entre número de cajeros automáticos y margen operacional.....	54
Tabla 4: Correlación entre número de cajeros corresponsales y margen operacional.....	56
Tabla 5: Correlación entre canales presenciales alternos de atención y margen operacional	57

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Sistema Financiero Peruano	25
Figura 2: Intermediación Financiera	27
Figura 3: Sistema básico de colas	31
Figura 4: Operaciones realizadas a través de canales de atención por categoría	32
Figura 5: Porcentaje de operaciones realizadas a través de canales de atención.....	33
Figura 6: Variación porcentual de operaciones a través de canales de atención presenciales	33
Figura 7: Interacción de los agentes corresponsales con los usuarios.....	35
Figura 8: Tasas de interés activas y pasivas	377
Figura 9: Número de Cajeros Automáticos 2013-2019.....	47
Figura 10: Número de Cajeros Corresponsales 2013-2019.....	48
Figura 11: Canales Presenciales Alternos de Atención 2013-2019.....	49
Figura 12: Ingresos por Servicios Financieros	49
Figura 13: Gastos por Servicios Financieros.....	50
Figura 14: Margen Operacional del Banco de la Nación 2013-2019.....	51
Figura 15: Canales Presenciales Alternos y Margen Operacional	52

Resumen

La presente tesis titulada: “Los canales presenciales alternos de atención y su relación con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019”, se orienta en analizar los canales presenciales alternos de atención e identificar su relación con el margen operacional del Banco de la Nación, la misma que tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre los canales presenciales alternos de atención y el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019; esta empresa se ubica en el rubro bancario financiero, para lo cual se recopiló la información económica, contable y financiera del Banco de la Nación entre los periodos 2013-2019 con una periodicidad trimestral aplicando los instrumentos correspondientes para la recolección de los datos y se utilizó los programas estadísticos para la comprobación de las hipótesis.

Por último, se concluye que los canales presenciales alternos de atención tienen relación con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019.

Palabras Claves: Canales alternos de atención bancaria, Margen Operacional Financiero, Sistema Financiero.

Abstract

This thesis entitled: "The alternative face-to-face channels of attention and their relationship with the operational margin of Banco de la Nación, period 2013-2019", is oriented to analyze the alternate face-to-face channels of attention and identify their relationship with the operational margin of the Banco de la Nación, the same one whose general objective is to determine the relationship that exists between the alternate face-to-face channels of attention and the operational margin of Banco de la Nación, period 2013-2019; This company is located in the financial banking sector, for which the economic, accounting and financial information of Banco de la Nación was collected between the periods 2013-2019 with a quarterly periodicity, applying the corresponding instruments for data collection and used statistical programs for testing hypotheses.

Finally, it is concluded that the alternative face-to-face channels of attention are related to the operational margin of Banco de la Nación, period 2013-2019.

Keywords: Alternative channels of banking attention, Financial Operational Margin, Financial System.

Introducción

Los canales de atención son potenciados año tras año por las entidades financieras con la finalidad de brindar una mejor y eficiente atención a sus clientes y usuarios, entre ellos se encuentran las ventanillas tradicionales, los cajeros automáticos, las plataformas digitales, banca celular y los emergentes y ya desarrollados cajeros corresponsales llamados también “agentes”, los cuales de un tiempo a esta parte se han venido posicionando notablemente en el mercado pues acerca los servicios financieros a lugares donde no existe oferta bancaria o a lugares que son más accesibles al público usuario.

Se sabe que una entidad financiera en su operación está expuesta a diferentes riesgos, entre los que cabe mencionar, el riesgo de mercado, el riesgo de crédito, el riesgo de liquidez, el riesgo estratégico, el riesgo legal y el riesgo operativo que es entre todos uno de los que más interesa en el desarrollo de la presente investigación, pues si bien es cierto, una correcta gestión de riesgo operativo busca cuantificar la probabilidad de ocurrencia de pérdidas financieras ocasionadas diversos factores endógenos o exógenos, para lo cual es de gran importancia una eficiente administración de los recursos.

La importancia de esta investigación va a permitir que el conocimiento sobre estos temas tome más relevancia para las entidades financieras y así mismo contribuir con el análisis de los canales presenciales alternos de atención e identificar su relación con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2010. Y así obtener diversas propuestas de solución ante los problemas encontrados y crear nuevas herramientas para la empresa.

En el capítulo I se describe la situación de la problemática actual encontrada, para poder formular el problema tanto general como los específicos, seguidamente la justificación de la investigación para realizar la misma y finalmente plantear los objetivos de la tesis.

En el capítulo II se detalla los componentes del Marco Teórico como los antecedentes de la investigación así como las bases teóricas que son una parte fundamental ya que se utiliza información de diferentes autores que se vinculan con las variables e indicadores seguido de las definición de conceptos básicos, en donde se conceptualizan las dos variables en estudio como son: Canales presenciales alternos de atención y Margen Operacional.

Seguido del capítulo III, que engloba la metodología de la tesis, donde se plantea las hipótesis, general y específicas, para luego dar paso a la identificación de las variables e indicadores y su posterior operacionalización, de igual manera el tipo, diseño, nivel y ámbito de la investigación y así desagregar la población y muestra, se detalla la técnica, instrumento y procesamiento de datos utilizados en la presente tesis.

En el capítulo IV en donde se mostrarán las tablas y figuras estadísticas con la información recogida. Asimismo, se realiza la normalidad de las variables, el tratamiento estadístico y por último la verificación de las hipótesis.

Finalmente, el capítulo V se detallan las conclusiones y recomendaciones de la presente tesis, que tiene por conclusión principal que los canales presenciales alternos de atención se relacionan con el margen operacional.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción del problema

El sistema financiero peruano está conformado por diversos mercados de intermediación, entre ellos el mercado de intermediación indirecta, en donde se ofrecen distintos productos y servicios y se canalizan flujos de efectivo entre distintos sectores acompañados de una esperada utilización de los diversos canales con los que cuenta la oferta bancaria de nuestro país.

Tal es así que, hoy por hoy los registros de utilización de los servicios financieros se han visto incrementados considerablemente hasta llegar a puntos en los que se necesita una correcta y eficiente administración de los canales de atención con los que se cuenta. Entidades como el Banco de la Nación presentan serios problemas en muchas de sus sedes en Lima y Provincias desde hace varios años. Diariamente la afluencia de público en las oficinas es alta, inclusive llegando a límites en los cuales la carga por reclamos y quejas son consecuencias de lo indicado. Los tiempos de espera se ven incrementados dependiendo la afluencia diaria con el objeto de ser atendidos. Es necesario hacer conocer que a lo largo y ancho del país, el Banco de la Nación se ha convertido en la única oportunidad bancaria en donde las personas pueden realizar operaciones

financieras con la confianza y protocolos necesarios y vinculados según lo norma la superintendencia., existen a su vez riesgos operacionales para la entidad.

Se sabe también que las entidades financieras potencian año a año sus canales de atención con el objetivo de brindar una mejor y eficiente atención a sus clientes y usuarios, entre ellos se encuentran las ventanillas tradicionales, los cajeros automáticos, las plataformas digitales, banca celular y los emergentes y ya desarrollados cajeros corresponsales llamados también “Agentes”, los cuales de un tiempo a esta parte se han venido posicionando notablemente en el mercado pues acerca los servicios financieros a lugares donde no existe oferta bancaria o a lugares que son más accesibles al público usuario.

Sin embargo viéndolo desde una perspectiva de la entidad y financieramente hablando, el desarrollo y administración en la eficiencia de los canales alternos de atención significa un movimiento en su estructura de costos y mantenimiento, visto esta que la inversión en canales tradicionales como lo son las ventanillas operativas y la manutención de sucursales o agencias bancarias resulta siendo más costoso que la utilización y monitoreo de los canales alternos de atención, entre ellos los antes mencionados.

Realizar un análisis de los márgenes de utilidad de la entidad resulta siempre útil y sumamente necesario por el acercamiento que deben de tener los administraciones y gerentes con respecto a la medición de indicadores financieros, contables e instrumentos de gestión que les sirva para tomar mejores decisiones en el futuro partiendo de una problemática y correcto análisis de

escenarios para la optimización de estrategias que apunten a incrementar el valor en la entidad sin dejar de lado los enfoques misionarios. Tal es así que el análisis financiero no se limita exclusivamente a evaluar las partidas que componen los estados financieros de una empresa, se trata de una herramienta de poder predictivo de hechos económicos en el futuro.

Las entidades bancarias están expuestas a distintos riesgos, como lo son el riesgo de mercado, el riesgo de crédito, de liquidez, el riesgo estratégico, el riesgo legal y el riesgo operativo que es entre todos uno de los que más interesa en el desarrollo del presente trabajo, pues si bien es cierto que una correcta gestión de riesgo operativo busca cuantificar la probabilidad de ocurrencia de pérdidas financieras ocasionadas por imprecisiones en los procedimientos internos, errores en las plataformas informáticas, errores humanos o por la ocurrencia de eventos externos adversos, entre otros, para lo cual es vital una eficiente administración de los recursos.

Por último, la problemática como se ha expresado se enfoca básicamente en el estudio de los márgenes operativos como fuente de medición directa de las utilidades que genera la entidad, es una preocupación mes a mes y año a año la generación de flujos de efectivo que se vean reflejados en los estados financieros y dentro de ellos los márgenes brutos, operativos y netos para el éxito de la gestión y del crecimiento de la empresa. La administración de los canales de atención toma un gran protagonismo, pues éstos dentro de los análisis de costeo presentan una inversión mucho menor que la implementación de agencias bancarias, con ello los resultados operativos se verán incrementados

considerablemente y a su vez se cumple con las actividades misionales de la entidad. Es necesario comprender entonces que para incrementar los resultados y utilidades operativas es conveniente optimizar recursos y a la vez invertir en nuevas estrategias y que ambas apunten a un objetivo financiero trazado.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cómo los canales presenciales alternos de atención se relacionan con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019?

1.2.2. Problemas específicos

a. ¿Cómo el número de cajeros automáticos se relaciona con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019?

b. ¿Cómo el número de cajeros corresponsales se relaciona con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019?

1.3. Justificación de la investigación

El presente estudio se orienta en analizar los canales presenciales alternos de atención e identificar su relación con el margen operacional del Banco de la

Nación, periodo 2013-2019. Dicho estudio se justifica ya que sigue estrictamente la metodología del método científico para poder ser válida y confiable toda vez que cuando se concluya con la investigación, representará un documento de referencia para otros investigadores y estudiantes así también como para la propia entidad, lo que le permitirá implementar estrategias y tomar acciones relacionadas a la investigación.

Además, engloba un marco de antecedente para futuros investigadores en temas vinculados a canales de atención bancarios e indicadores financieros, estableciendo adiciones a textos e investigaciones que cuentan con teorías existentes, las que permiten compararlos con el contexto problemático del país.

Con la finalidad de resolver la descripción problemática, es necesario realizar un estudio independiente de cada variable a partir de la utilización de técnicas que nos ayuden a encontrar la información para darle el tratamiento posterior, y que luego se extienda para las comprobaciones de hipótesis formuladas, lo que nos lleva a decidir que el método científico será necesario utilizarlo y plantear herramientas novedosas para el aporte correspondiente.

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre los canales presenciales alternos de atención y el margen operacional del Banco de la Nación, periodo

2013-2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Determinar la relación que existe entre el número de cajeros automáticos y el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019.

- b. Determinar la relación que existe entre el número de cajeros corresponsales y el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Con el fin de sustentar el estudio de la variable canales presenciales alternos de atención, así como la evaluación del margen operacional y fortalecer la investigación del presente tema, se ha revisado algunos trabajos realizados con anterioridad cuyo contenido abarca aspectos afines que complementan el proyecto actual en discusión.

Antecedentes Internacionales

Novillo (2018) en la investigación titulada: "Análisis de la evolución de los corresponsales no bancarios y el efecto sobre su desempeño comercial " presentada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Colombia; tuvo como objetivo el poder estudiar las implicancias en las políticas de medición del desempeño comercial en los afiliados y usuarios en el programa de inclusión financiera. Tal investigación fue realizada bajo un diseño no experimental, de índole deductivo y exploratorio. Se utilizó la encuesta y el instrumento fue cuestionario. Con respecto a la población, ésta se mantuvo conformada por los administradores de 2,324 corresponsales no bancarios de la ciudad de Guayaquil,

Ecuador. Para determinar la muestra se usó un análisis probabilístico con margen de error de 7,5% y nivel de confianza del 95%, calculándose una muestra de 160 corresponsales. Por último y para verificar las hipótesis planteadas se utilizó la estadística descriptiva y la prueba Chi Cuadrado. Entonces la investigación concluye que los corresponsales no bancarios mantienen una influencia positiva en los negocios al incrementar el número de clientes y por ende el nivel de ventas también.

González y Bermúdez (2017) en la investigación: “Análisis de las transacciones de los corresponsales no bancarios en la empresa Pro mujer aplicado en los ATM del Banco de la Producción (BANPRO) en la ciudad de Masaya en el año 2016”, tuvo como objetivo analizar el número de transacciones de los corresponsales no bancarios en la empresa Pro Mujer. Tal investigación mantuvo un diseño experimental y con un método del caso para poder cumplir con los objetivos. La misma concluyó que gracias a los cajeros corresponsales las mujeres clientes del programa Pro mujer en los últimos tiempos han desarrollado, optimizado y hecho crecer sus negocios, en vista que ahora pueden disponer de créditos y de dinero a través de la banca, abaratando costos y pudiendo expandir servicios a diversos mercados.

Prado y Urgilés (2018) en su investigación titulada: “Aplicación del método estándar por riesgo operativo en los bancos privados grandes del Ecuador” presenta la problemática que en la actualidad los bancos no cuentan con modelos económicos financieros por tratamientos del riesgo operativo, lo que dificulta a tales entidades financieras a cuantificar sus pérdidas por tal tipo de

riesgo. Para analizar tal problemática y plantear soluciones, los autores presentan un método para determinar los requerimientos mínimos de capital por riesgo operativo en los bancos del Ecuador denominado Método Estándar propuesto bajo los lineamientos del nuevo acuerdo de capital de Basilea II.

Antecedentes Nacionales

Según, Castro (2011) “Riesgos a los que se enfrentan las entidades bancarias en el Perú” presentado para obtener el grado de maestría, concluye que:

“La entidad bancaria es la que capta con regularidad los recursos de los agentes de excedentes de crédito y los coloca en los agentes deficitarios de crédito, para lo cual debe contar con las autorizaciones correspondientes para tales fines, es emitido por la Superintendencia de Banca y Seguros, que en sus funciones de gestión de riesgos, siendo uno de los más importantes del riesgo de crédito, cuya fuente es el incumplimiento del deudor y el establecimiento de los factores de riesgo incluyen las variaciones en las tasas de interés y tipos de cambio y la capacidad de pago de la contraparte, la experiencia deudor pagado. El riesgo de liquidez se produce cuando el banco no es capaz de satisfacer sus necesidades financieras derivadas de su actividad, a excepción de hacerlo a un costo muy alto, más alto de lo normal. Los mecanismos que pueden ser utilizados por los bancos con problemas de liquidez son en última instancia los créditos concedidos por el Banco Central de Reserva, otro crédito bancario y para atraer depósitos adicionales.”

Según Fuentes-Dávila (2016), en su investigación titulada: Determinantes del margen financiero en el sector micro financiero: El caso peruano. Investigación publicada por la revista de estudios económicos del Banco Central de Reserva del Perú analiza los determinantes del cálculo del margen financiero de las instituciones microfinancieras del Perú. Se utilizó un trabajo de panel de datos con información de dos bancos especializados en el ámbito micro financiero, cajas municipales, cajas rurales y entidades de desarrollo de la pequeña y micro empresa entre los periodos 2002-2013.

En la misma se pudo encontrar que las variables propias de cada entidad financiera como lo son el riesgo, tamaño, costos, solvencia y total de depósitos, son factores determinantes en el margen financiero, y que a su vez existen variables agregadas como lo son las variables de actividad económica, encajes y tasas de interés interbancaria presentan también efectos significativos en el comportamiento de la misma.

Flores (2016) en su tesis titulada: La gestión financiera y la rentabilidad de las cajas de ahorro y crédito en el distrito de la victoria 2010-2015” la misma que fue elaborada para obtener el título profesional de contador público nos muestra que el objetivo de la misma fue determinar como la gestión financiera influye en la rentabilidad de las cajas de ahorro y crédito, las que en los últimos años muestran un decremento en la rentabilidad. El hecho se observó y permitió plantear la problemática.

Con respecto a la metodología que se usó para evaluar los datos recolectados es la prueba chi cuadrada de independencia, que mide la asociación entre variables y tal es así que los resultados que se obtuvieron concluyeron que

en las cajas de ahorro y crédito se practicó una deficiente gestión financiera que implicó el deterioro de la calidad de la cartera de créditos colocados; la reducción del margen operativo y las capitalizaciones parciales de la utilidad en decremento de la rentabilidad.

Antecedentes Regionales

Cuayla (2018) en su investigación titulada: Utilidad neta, Activos fijos y Márgenes operacionales en la Caja Tacna en el período 2001- 2017, presentada con el enfoque que se refieren a distintas varianzas que preocupan y son materias de estudio en el sector. Pérdidas que provocaron el hecho de perder valor para el accionista y las cuales se deben recuperar.

En ese sentido la utilidad es el reflejo de resultados empresariales para la acumulación de capitales, es en ese extremo, la pérdida durante varios años permitió el descenso de valor para los propietarios de la caja Tacna. La pregunta de investigación fue planteada para conocer de qué variables dependían las utilidades de Caja Tacna, y teniendo como principal objetivo precisamente lograr, demostrar que, la utilidad neta de la Caja Tacna se relaciona con el comportamiento de las variables margen operacional neto y los activos fijos en el periodo 2001-2017. Para el caso se definieron las variables del trabajo, La utilidad neta, Margen operacional neto, y el Activos fijo neto de depreciación. La investigación fue aplicada, puesto que se intentó corroborar lo que ocurre en la realidad de Cajas en el periodo 2001-2017. Por otro lado, la tesis fue de nivel relacional, puesto que busco y encontró que dos variables relacionadas explican el comportamiento de una de ellas. En trabajo se realizó bajo una ficha de trabajo,

de tal manera que en ella se pudo vaciar la información obtenida en el portal de la SBS. Se realizó un muestreo de 17 periodos y después de aplicar el coeficiente de determinación de Pearson se concluye que las utilidades dependen del comportamiento de las variables Margen operacional neto y los Activos fijos en el periodo 2001-2017, Ambas presentaron una R cuadrado de 0.985406 y se tuvo una probabilidad o significación bilateral de 0.0386 que es menor al 0.05. Concluyó también que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna en estos 17 años de comparación muestra un crecimiento irregular el cual no presenta la misma tendencia de otras Cajas Municipales, un claro ejemplo es la caída que tuvo en el año 2015 en la cual presentaron resultados negativos y al compararlos porcentualmente en un análisis vertical del año 2001 al 2017 mostró caídas en los resultados obtenidos con respecto al periodo en comparación.

2.2.Bases Teóricas

2.2.1. Bases teóricas sobre canales presenciales alternos de atención

2.2.1.1. Sistema Financiero

El sistema financiero es aquel conjunto de instituciones, mercados y medios de un país determinado cuyo objetivo y finalidad principal es la de canalizar el ahorro que generan los prestamistas hacia los prestatarios. Así mismo “Es el conjunto de empresas autorizadas por el estado para realizar la labor económica de intermediación financiera, entendida como la posibilidad de captar recursos del público, aportar su propio capital y luego prestarlo para obtener una ganancia o diferencial” (Mazzini, 2013, pág. 127)

Entonces, la mencionada labor de intermediación que mencionamos es llevada a cabo por aquellas instituciones que integran el sistema financiero y se la considera como elemental para poder llevar a cabo la transformación de los activos financieros que emiten los inversores en activos financieros indirectos.

Al sistema financiero lo comprenderán los activos financieros como así también las instituciones, intermediarios y los mercados financieros.

En el Perú conjunto de Instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, están debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera (actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizadas a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones).

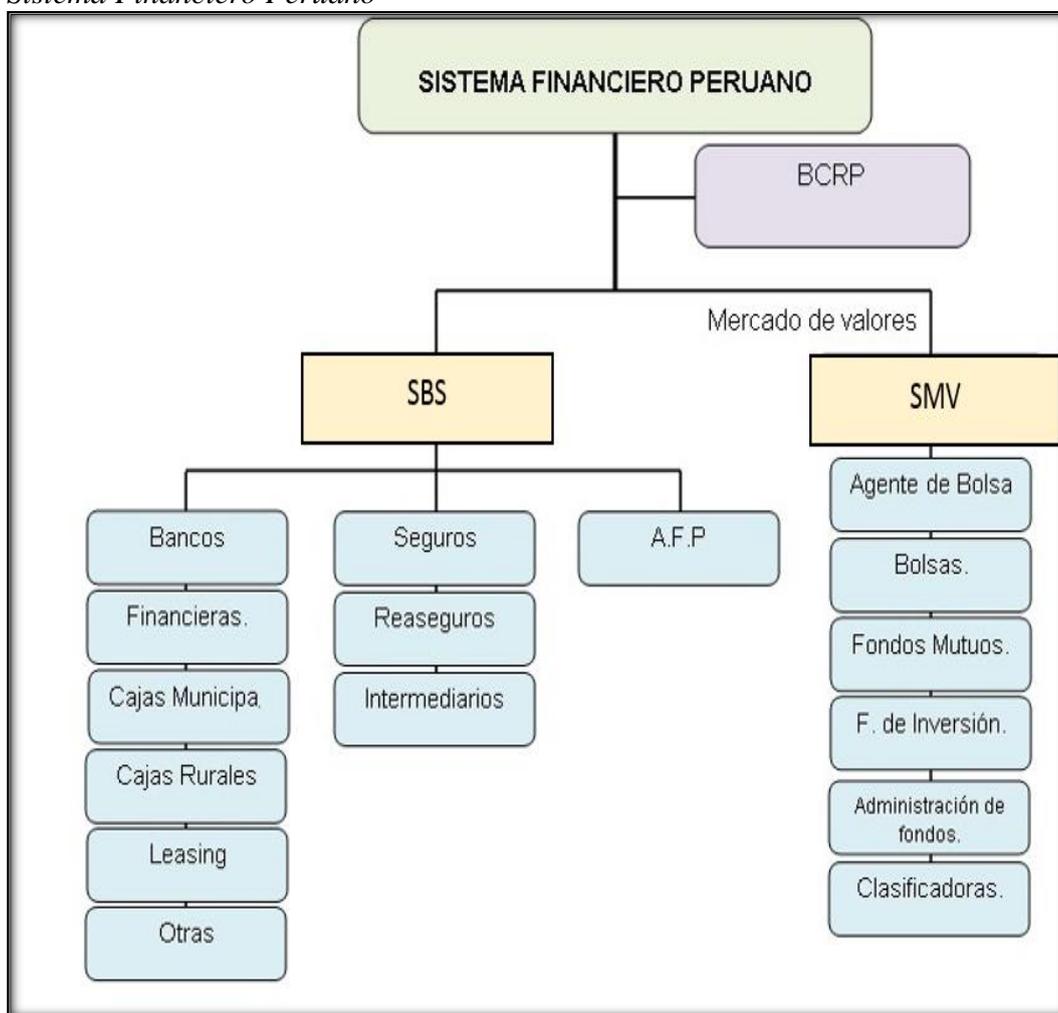
Dichas instituciones están encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman "Intermediarios Financieros" o "Mercados Financieros".

El sistema financiero peruano incluye a diferentes tipos de instituciones que captan depósitos: bancos, empresas financieras, cajas municipales de ahorro y crédito, cajas rurales y el banco de la Nación que es una entidad del estado que fundamentalmente lleva a cabo operaciones del sector público.

➤ Instituciones que conforman el sistema financiero:

El sistema financiero peruano incluye a diferentes tipos de instituciones, a la vez encontramos a los entes reguladores y de control del sistema financiero, tal como lo muestra la siguiente figura:

Figura 1
Sistema Financiero Peruano



➤ Funciones esenciales del Sistema Financiero:

Captación de capital

La cantidad de recursos disponibles para la inversión depende de la capacidad del sistema financiero de captar ahorro. De la misma manera “Una mixtura de fondos disponibles contribuirá a brindar a los demandantes de créditos una diversidad de servicios bancarios y en las mejores condiciones” (Santos, 2001, pág. 25). Por tanto, su funcionamiento debe ser óptimo para captar el máximo ahorro potencial y convertirlo en ahorro efectivamente disponible.

Canalización

Para su buen funcionamiento es necesaria una estructura suficientemente diversificada para ofrecer a los inversores un fácil acceso a las fuentes de financiación.

Asignación de los recursos

Es necesario que el sistema financiero seleccione las mejores oportunidades de inversión, garantizándole financiación suficiente.

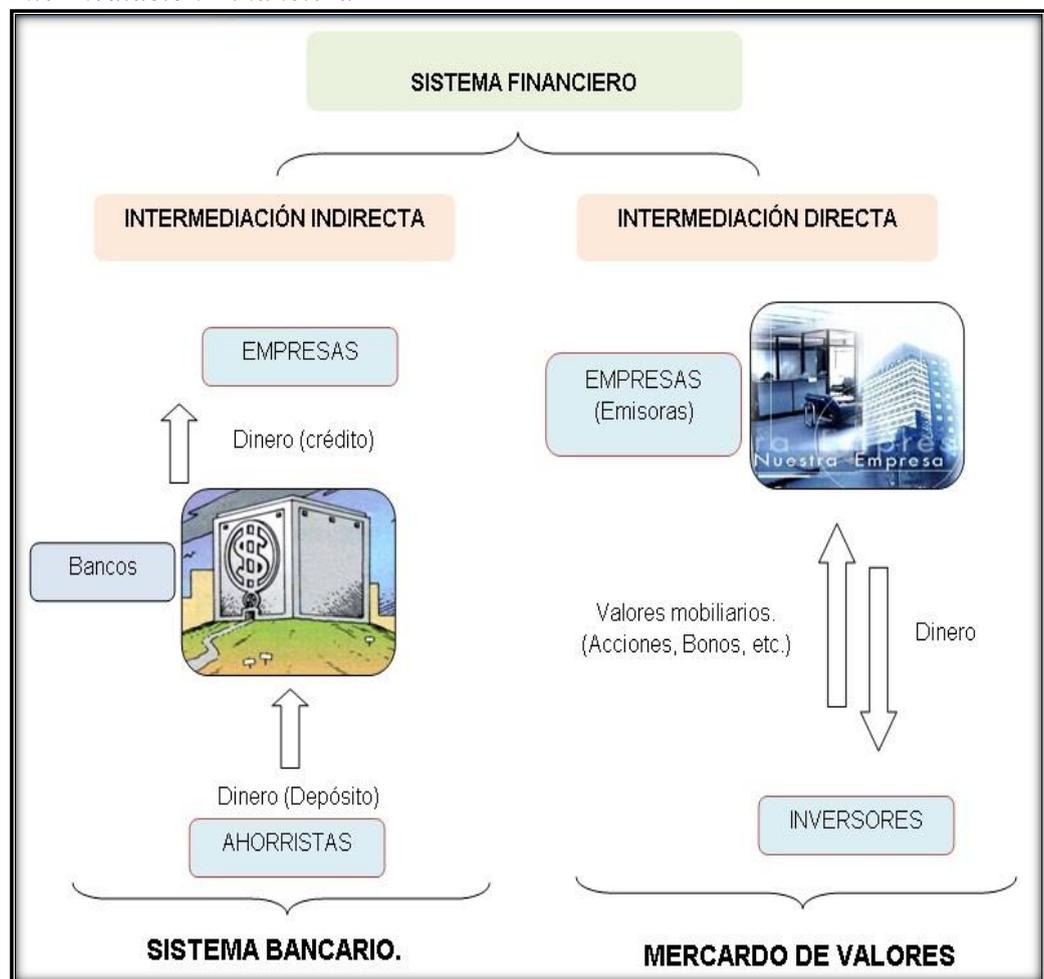
Servir de soporte a la política monetaria del gobierno

Tiene como finalidad la estabilidad monetaria, definida como el logro de la meta de inflación establecida.

➤ **Intermediación Financiera:**

Intermediación Financiera cuenta con dos clases tal como lo muestra la figura:

Figura 2
Intermediación Financiera



➤ El Activo Financiero:

Características principales del activo financiero:

Liquidez

Es la facilidad y rapidez de conversión de activo financiero en monedas y billetes, por ello, “Es fácil transformar un activo financiero en un valor líquido (dinero), es decir su facilidad y certeza de su realización a corto plazo sin sufrir pérdidas”. (Enciclopedia Financiera, 2010).

Rentabilidad

Es la probabilidad que tiene un instrumento financiero de producir rendimientos y se expresa en términos de tipo de interés.

Riesgo

“Es la probabilidad de que el emisor proceda a devolver el crédito concedido al vencimiento”. (Enciclopedia Financiera, 2010), es decir la probabilidad de que al vencimiento del activo financiero el emisor cumpla sin dificultad las cláusulas de amortización del mismo.

➤ Crédito:

El origen etimológico de la palabra crédito nos remonta al latín *creditum*, que significa “cosa confiada”. Por lo tanto, la noción de crédito aparece vinculada con tener confianza.

Un crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una entidad (por ejemplo, un banco) o a una persona. Por ello “En forma muy general, por crédito se entiende la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor, con la condición de devolverlo en el futuro”, (Zúñiga Chavarría, 1987, pág. 19), asimismo también podemos decir que es “Toda operación mediante la cual un banco u otra firma asume un riesgo a favor, o por cuenta, de una persona física o jurídica” (Marcuse, 1998, pág. 50). Por otro lado se define el crédito como “Aquella operación por medio de la cual una institución financiera se compromete a prestar una suma de dinero a un prestatario por un plazo definido, para recibir a cambio el capital más un interés por el costo del dinero en ese tiempo” (Escoto Leiva, 2007, pág. 77). Por lo antes referido el crédito es asumir un riesgo para brindar una suma de dinero que será devuelta en un determinado tiempo más los intereses generados.

Importancia del Crédito

Es la manera de financiamiento más común, utilizada por las familias y las empresas, porque les permite obtener dinero ajeno con el compromiso de devolverlo en el futuro junto con un interés adicional, en una forma de pago y durante un plazo acordado.

Los créditos pueden incentivar el consumo de las personas y, de esta forma, activar el sistema productivo del país. Por ello “el

papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, entre otras cosas, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía”. (Ayala Villegas, 2005, págs. 10-11).

Asimismo “cuando el acceso al financiamiento es limitado, también se restringen las posibilidades de crecimiento de una economía. En los países en desarrollo una gran parte de la población no tiene acceso al crédito.

El uso responsable del crédito facilita realizar gastos de consumo e inversión por encima de lo que permiten los ingresos corrientes”. (BCRP, 2009, págs. 02-03).

Por lo antes referido la importancia del crédito es de gran ayuda al desarrollo económico del país, e impulsa al desarrollo económico de las familias.

2.2.1.2. Canales de atención del sistema bancario:

Según Torres (2017) en relación con los canales de servicio de atención al cliente, se identifican distintos grupos competitivos de instituciones bancarias, encontrándose dos grupos:

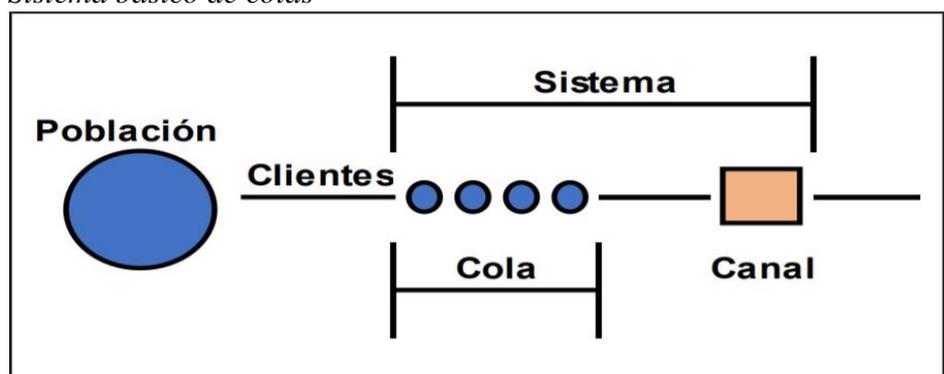
- Bancos Sociables: cuentan con una mayor cantidad de canales de atención, en donde sobresale la gran variedad ofrecida de estos que son por medio de internet, como los son las redes sociales y aplicaciones móviles. En este grupo se hace notar el gran interés por

la innovación en cuanto a los servicios de atención al cliente.

- Bancos Clásicos: cuentan con los canales de atención clásicos, la mayoría cuenta con sucursal virtual y aplicaciones móviles, pero no cuentan con redes sociales.

Orrego (2012) refiere que, con el sistema de colas, engloban dos componentes que constituyen dicho sistema: la cola o la línea de espera y el canal o canales de servicio. Se muestra que el elemento externo al sistema, que es la población la cual genera nuevos clientes que se apersonan a requerir diversos servicios. Pueden acercarse en forma independiente o en lotes y en forma aleatoria o también a intervalos constantes, sin embargo, la última no es muy común en los sistemas de atención a personas.

Figura 3
Sistema básico de colas



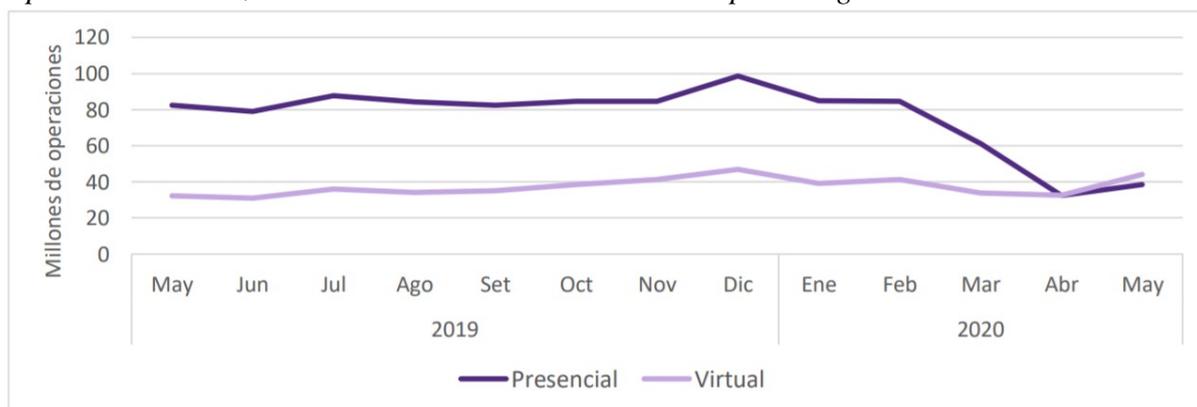
Nota: Extraído de Orrego, 2012.

Asbanc (2020) indica que, la menor actividad económica y el confinamiento implican menores transacciones de dinero. En efecto, el número total de operaciones de pago se redujo drásticamente de forma que en abril se registraron cerca de 32% menos operaciones que

en marzo. Al descomponer dicha cifra se observa que, la reducción tenue de las operaciones realizadas a través de canales de atención virtuales es incomparable con la súbita caída de aquellas que se realizaron a través de canales presenciales desde inicios del año. Lo que confirma que el control de las prácticas de medición sistemática serviría mucho de apoyo para el desarrollo de estrategias y toma de decisiones gerenciales en ayuda de un mejor servicio a los usuarios diariamente.

Figura 4

Operaciones realizadas a través de canales de atención por categoría



Nota: Datos extraídos de Asbanc, 2020

En el mes de mayo y por primera vez, los canales de atención virtuales fueron más utilizados que los presenciales para realizar operaciones pago. La crisis originada por el COVID-19 motiva a las instituciones del sistema financiero a persistir en sus esfuerzos por orientar a sus clientes hacia la sustitución de canales de atención presenciales por virtuales. (Asbanc, 2020). Es necesario mencionar que existen investigaciones y reportes que indican que la alta demanda y uso de los canales alternativos virtuales, plataformas y

otros conllevan a un incremento de los casos por estafas, fraudes y reclamos, es conveniente que las entidades financieras mejoren y desarrollen inversiones que ayuden al mejor control y capacidad de respuesta ante incidentes de este tipo pues ello conlleva a insatisfacción de clientes.

Figura 5

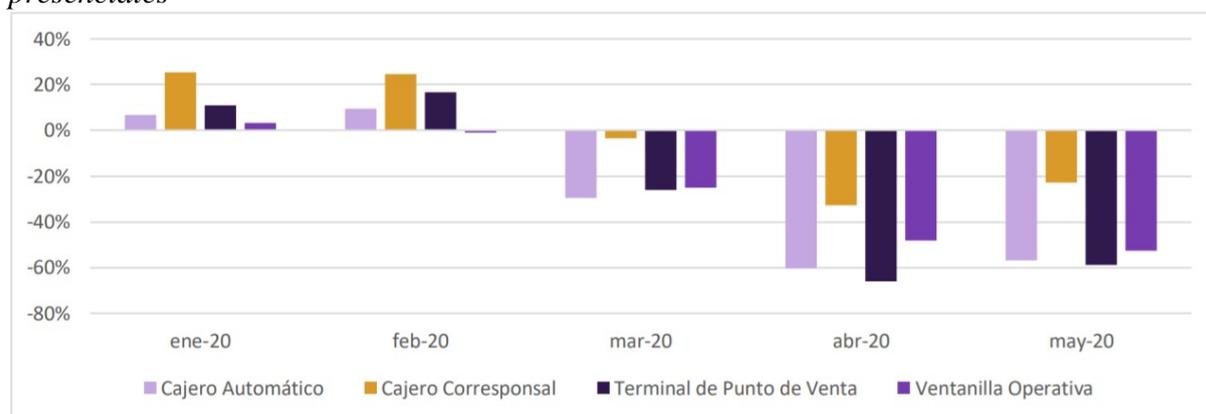
Porcentaje de operaciones realizadas a través de canales de atención

Canal de atención	Jul-19	Sep-19	Nov-19	Ene-20	Mar-20	May-20
Presenciales	69.84	68.98	66.08	67.54	63.26	45.71
Cajero automático	29.48	28.04	26.77	27.14	25.24	17.27
Terminal de punto de venta (POS)	26.27	26.48	25.33	26.19	23.42	15.07
Otros presenciales	14.09	14.46	13.98	14.21	14.60	13.38
Virtuales	28.63	29.45	32.14	31.02	34.94	52.17
Banca móvil	8.54	9.45	14.04	12.76	14.90	28.14
Sitio web de la institución financiera	8.20	8.86	6.75	6.95	8.41	10.94
Otros virtuales	11.90	11.15	11.36	11.31	11.62	13.09
Otros	1.52	1.57	1.78	1.44	1.81	2.12

Nota: Datos extraídos de Asbanc, 2020

Figura 6

Variación porcentual anual de operaciones a través de canales de atención presenciales



Nota: Datos extraídos de Asbanc, 2020

2.2.1.3. Cajeros automáticos

El modelo de cajeros automáticos ha representado una estrategia sumamente importante en la banca nacional, acercando los servicios de retiros de fondos e inclusive innovaciones últimamente como el depósito de remesas y efectivo destinados a cuentas propias o de terceros, algo que conlleva a elevar los indicadores de presencia bancaria en lugares donde no existen puntos de atención y que los servicios bancarios son altamente demandados.

Morillo Moreno et al. (2011) manifestaron que: “La dinámica competitiva de las organizaciones, como elemento estratégico, se ha centrado en la prestación de servicios personales. En la banca son ineludibles este tipo de servicios, aun cuando muchos de ellos son a distancia (cajeros automáticos e Internet), los encuentros personales continúan vigentes con múltiples ventajas para proveedores y usuarios...” (p. 1)

2.2.1.4. Cajeros corresponsales

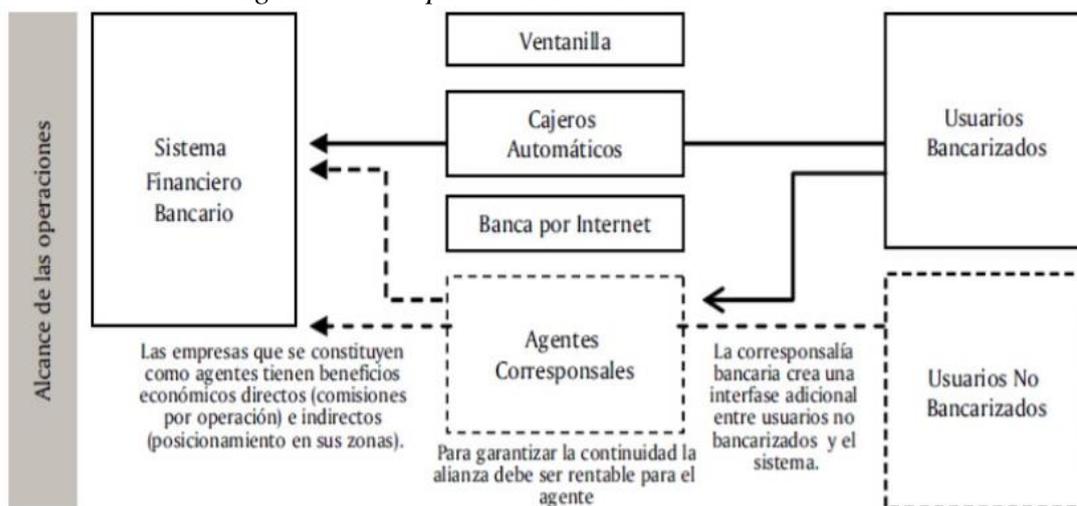
Trigo Alegre et al. (2014) Los corresponsales tienen la opción de realizar diferentes operaciones y/o transacciones financieras para los distintos bancos. Las operaciones para realizar dependen del tipo de convenio que acuerde la institución con el respectivo establecimiento comercial. Esto ha sido un apoyo para las instituciones financieras ya que, al contar con corresponsales, disminuyen sus costos de infraestructura y ofrecen más puntos de contacto para sus clientes. Las estrategias comerciales han sabido incrementar la confianza del público usuario con respecto al uso de

este tipo de canales, poco a poco se ha incrementado la presencia comercial de éste canal de atención.

La no exclusividad de los corresponsales bancarios les da la oportunidad de ofrecer diversos servicios. De igual manera, los usuarios de servicios financieros se ven beneficiados al tener la posibilidad de realizar operaciones de más de un sólo banco en el mismo punto de acceso.

Figura 7

Interacción de los agentes corresponsales con los usuarios



Nota: Extraído de López y Condori, 2009

2.2.2. Bases teóricas sobre margen operacional

El margen operativo se estima como el resultado de la suma de la utilidad y las provisiones menos los otros ingresos netos, en vez de la definición tradicional de total de ingresos de operación menos gastos operativos. (BCRP, 2007)

Rodríguez y Venegas (2010) refieren que los bancos grandes obtienen resultados muy favorables en el margen neto de operación y en el margen neto por intereses, mientras que los bancos medianos y pequeños generan rendimientos a partir de la elevada utilización de sus activos y del considerable apalancamiento.

2.2.2.1. Margen financiero bruto / utilidad operativa

Los gastos de operación/margen financiero total según (SBS, 2015) este indicador mide el porcentaje de los ingresos netos que se destinan a gastos en personal, directorio, servicios recibidos de terceros, impuestos y contribuciones, depreciación y amortización. Ambas variables se refieren al valor acumulado en el año. El margen financiero total equivale al margen financiero bruto, más los ingresos por servicios financieros, menos los gastos por servicios financieros.

La utilidad operativa resulta de restar a los ingresos operativos (ventas) todos los costos (variables y fijos) en que incurre la operación. (Buenaventura, 2002)

2.2.2.2. Ingresos por servicios financieros bancarios

Molina (2017) refiere que las entidades bancarias desarrollan intermediación financiera, lo cual significa que captan los excedentes monetarios de familias, empresas y sector público (ahorros e inversiones), para ceder posteriormente a otras familias, empresas y

sector público que necesiten recursos monetarios para la realización de sus proyectos y actividad económica. Esto se complementa con un conjunto de servicios asociados a la gestión de tesorería, medios de pago, a su disponibilidad y al asesoramiento financiero.

Un elemento definitivo en la capacidad que tienen las empresas bancarias para intermediar recursos reside en la habilidad y facilidad con la que captan usuarios y utilicen los servicios financieros. Martínez y Martínez (2005) resaltan que, para incentivar la demanda de servicios financieros se requieren tasas de captación atractivas para los ahorradores y tasas de colocación bajas para los inversionistas.

2.2.2.3. Gastos por servicios financieros bancarios

Para Radia, (2015) manifiesta: “Aquellos que sólo pueden ser exigidos luego de un período especificado mayor a treinta días, debido a que quedan inmovilizados para el depositante durante el plazo fijado. Para la institución financiera, constituyen obligaciones que se esperan sean requeridas en un plazo medio o largo. Los fondos bajo esta figura pueden instrumentarse en un título valor, nominativo, a la orden o al portador.” (p. 338)

Figura 8
Tasas de interés activas y pasivas

Tasas activas		Tasas pasivas	
$R_{1,t}$	Preferencial corporativa 90 días	$R_{10,t}$	Cuenta Corriente
$R_{2,t}$	Corporativa hasta 360 días	$R_{11,t}$	Ahorros
$R_{3,t}$	Grandes empresas hasta 360 días	$R_{12,t}$	Depósitos a plazo hasta 30 días
$R_{4,t}$	Medianas empresas hasta 360 días	$R_{13,t}$	Depósitos a plazo hasta 180 días
$R_{5,t}$	Corporativa mayor a 360 días	$R_{14,t}$	Depósitos a plazo hasta 360 días
$R_{6,t}$	Grandes empresas mayor a 360 días	$R_{15,t}$	Depósitos a plazo mayores a 360 días
$R_{7,t}$	Medianas empresas mayor a 360 días	$R_{16,t}$	TIPMN o tasa de interés pasiva promedio en moneda nacional
$R_{8,t}$	TAMN o tasa de interés activa promedio en moneda nacional	$R_{17,t}$	FTIPMN o tasa pasiva promedio móvil para operaciones efectuadas durante los últimos 30 días hábiles
$R_{9,t}$	FTAMN o tasa activa promedio móvil para las operaciones efectuadas durante los últimos 30 días hábiles		

Nota: Extraído de la Revista Estudios Económicos del BCRP.

Lahura, E. (2017) refiere que, las tasas pasivas representan las tasas que reciben los depositantes por sus cuentas corrientes, cuentas de ahorro y depósitos a plazo fijo. Al igual que las tasas activas, existen las tasas de interés promedio TIPMN y TIPMEX, en las que se promedian las tasas de diversas operaciones pasivas con saldos vigentes. Igualmente, la SBS calcula tasas pasivas promedio ponderado de mercado para las operaciones realizadas en los últimos 30 días útiles.

Son los recursos captados del público en general con el fin de que sean depositados en las entidades bancarias (operaciones pasivas) ya sean estos depósitos a plazo, pero el hecho de que el dinero este en circulación dentro del banco hace que para el cliente se genere intereses dependiendo del perfil de cuenta que tenga y también conlleva obligaciones financieras a la entidad bancaria.

Huebner (2017) afirma que: “Dinero que un titular de cuenta pone bajo la custodia de una institución financiera que se hace

responsable. Según condiciones que se hayan fijado para realizarlo, pueden ser: depósitos a la vista y depósitos a plazo”. Es aquel dinero que se deja o se deposita en una institución, para que la misma se haga cargo del dinero aportado sean las condiciones a las que hayan quedado de acuerdo las dos partes involucradas, con el fin de que dicho dinero genere beneficios para ambas partes. (p. 59)

2.3. Definición de conceptos básicos

Bancarización

Ontiveros et al. (2009) mencionaron que la bancarización es: “Formación de relaciones estables y amplias entre las instituciones financieras y sus usuarios, respecto de un conjunto de servicios financieros disponibles”. (p. 10)

Cajeros Corresponsales

Puntos de venta (POS) o puntos de servicio que funcionan en establecimientos que no pertenecen a las empresas del Sistema Financiero y que ofrecen determinadas operaciones y servicios en representación de dichas empresas. (SBS, 2015)

Canal de atención

Es un medio que la empresa pone a disposición del cliente para facilitar la interacción y diversos tipos de “conversaciones”. Estas “conversaciones” pueden dar lugar a la adquisición de productos y servicios, realizar reclamos, obtener información, aclarar dudas, entre muchos otros servicios. (Polo, 2020)

Dispositivo ATM (Cajero Automático)

Castillo et al. (2019) lo definen como: “Terminales electrónicas que proveen las instituciones financieras y otras empresas que permiten a los consumidores retirar efectivo de sus cuentas bancarias, imponer depósitos, consular saldos y movimientos y realizar transferencias de fondos”. (p. 33)

Gestión

Engloba el grupo de trámites que se realizan para resolver un asunto o concretar un proyecto. Asimismo, la gestión también se considera la dirección o administración de una empresa o de un negocio. (Revolledo Saavedra, 2011)

Margen Operacional

El margen operativo se estima como el resultado de la suma de la utilidad y las provisiones menos los otros ingresos netos, en vez de la definición tradicional de total de ingresos de operación menos gastos operativos. (BCRP, 2007)

Transacción

La transacción es un contrato por virtud del cual las partes, haciéndose recíprocas concesiones, previenen una controversia futura o determinan una presente, con el objeto de evitar la incertidumbre jurídica en cuanto al alcance de sus prestaciones y derechos. (Rojina, 1948)

Utilidad

Satisfacción de necesidades que se obtiene por la utilización de un bien.

Se usa como sinónimo de beneficio. (Caja Rural, 2011)

CAPÍTULO III: METODOLOGIA**3.1. Hipótesis****3.1.1. Hipótesis general**

Los canales presenciales alternos de atención se relacionan significativamente con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a. El número de cajeros automáticos se relaciona significativamente con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019.

- b. El número de cajeros corresponsales se relaciona significativamente con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019.

3.2. Tipo de investigación

La investigación reúne las características del tipo pura o básica, ya que se empleó teorías específicas y conceptos con referente a las variables de e indicadores para la preparación de los estudios correspondientes y con el objetivo de contribuir al conocimiento.

3.3. Diseño de la investigación

Con respecto al diseño, es no experimental, toda vez que las variables englobaron en contexto el problema descrito en los análisis previos de este documento, asimismo, no se realizó la manipulación de ninguna de las variables en estudio.

Además, esta investigación tiene un diseño longitudinal debido a que se analizó la información entre el periodo 2013-2019, en ese sentido,

constituye un estudio que realizó más de una medición en el tiempo.

3.4. Nivel de investigación

De acuerdo a la teoría metodológica, corresponde a un nivel de investigación relacional, puesto que el objetivo es encontrar y estudiar si se relaciona o no, los canales presenciales alternos de atención con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019.

3.5. Población y muestra del estudio

3.5.1. Población

La población estuvo conformada por la información contable y financiera del Banco de la Nación entre los periodos 2013-2019 con una periodicidad trimestral.

3.5.2. Muestra

Se trabajó con el 100% de la población, tratándose esta de información financiera a lo largo de periodos. Tal información fue recopilada trimestralmente entre los periodos 2013-2019.

3.6. Variables e indicadores

3.6.1. Identificación de las variables

Donde:

Variable 1: Canales presenciales alternos de atención

Indicadores:

- Número de cajeros automáticos
- Número de cajeros corresponsales

Variable 2: Margen Operacional

Indicadores:

- Margen Financiero Neto
- Ingresos por servicios financieros
- Gastos por servicios financieros

3.6.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variable 1	Definición Conceptual	Escala de Medición
Canales presenciales alternos de atención	Los canales de atención al cliente conforman el sistema de comunicación que existe entre un banco y los usuarios. (Serrano, 2012)	Ratio

Variable 2	Definición Conceptual	Escala de Medición
Margen Operacional	El margen operativo se estima como el resultado de la suma de la utilidad y las provisiones menos los otros ingresos netos, en vez de la definición tradicional de total de ingresos de operación menos gastos operativos. (BCRP, 2007)	Ratio

3.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se usó la técnica de observación para obtener información secundaria, que sea objetiva y pueda ser procesada mediante herramientas informáticas avanzadas.

3.7.2. Instrumentos

Se utilizó una ficha de registro y guía de análisis documental partiendo la de la información contable y financiera recopilada de los estados financieros de la entidad.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Partiendo de la información, ésta se preparó a través de softwares estadístico. Tablas y gráficos se construyeron para que ilustren el comportamiento de los datos.

Luego de ello, se utilizó la estadística inferencial para la comprobación de hipótesis planteadas, trabajando con la base de los estadísticos de correlación previa comprobación de supuestos necesarios.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Pruebas de normalidad para las variables en estudio

Se verifica el supuesto de normalidad necesario para determinar la prueba estadística y posterior comprobación de hipótesis.

Tabla 2

Prueba de normalidad de variables e indicadores de estudio

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Número_Cajeros_Automáticos	,937	28	,091
Número_Cajeros_Corresponsales	,884	28	,050
Total_Canales_Alternos	,888	28	,060
Margen_Financiero_Neto	,957	28	,289

Ingresos_Servicios_Financieros	,932	28	,070
Gastos_Servicios_Financieros	,915	28	,026
Total_Margen_Operacional	,951	28	,210

Como se observa en la Tabla 2, las variables de estudio y sus respectivos indicadores se ajustan a una distribución normal, basándonos en los criterios de la prueba de significancia y p-valor. Teniendo que la significancia encontrada en cada uno de los aspectos corresponde a valores por encima del 0.05, concluyendo así que se prueba el supuesto de normalidad. En conclusión, podemos decir que la prueba paramétrica de Correlación de R de Pearson es la que se ajusta a las características del presente trabajo con respecto a la prueba de hipótesis planteadas.

4.2. Tratamiento Estadístico

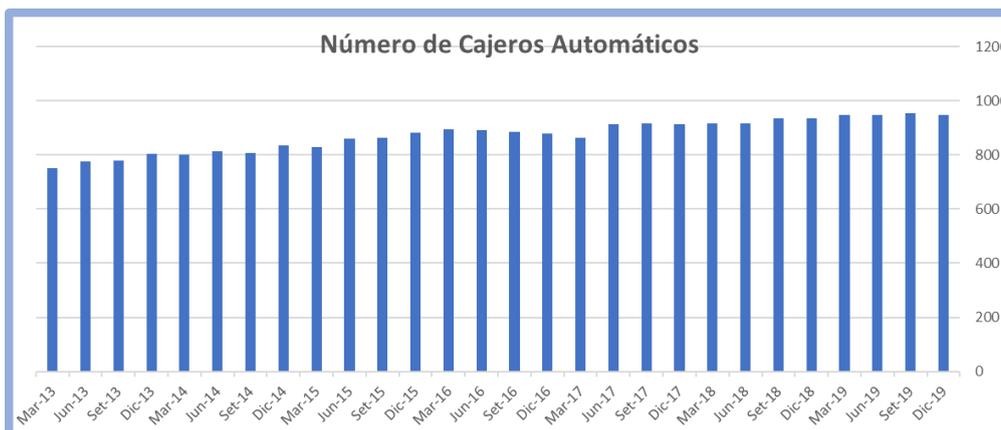
Una vez obtenida la información se continuó con la construcción y diseño de gráficas, las mismas que ayudaron a comprender y evaluar los distintos resultados producto de la gestión de la entidad con respecto a cada uno de los indicadores y variables. Los periodos utilizados, fueron los que incluyen a las características del presente documento. Periodos 2013-2019.

4.2.1. Canales presenciales alternos de atención

4.2.1.1. Análisis por Dimensión

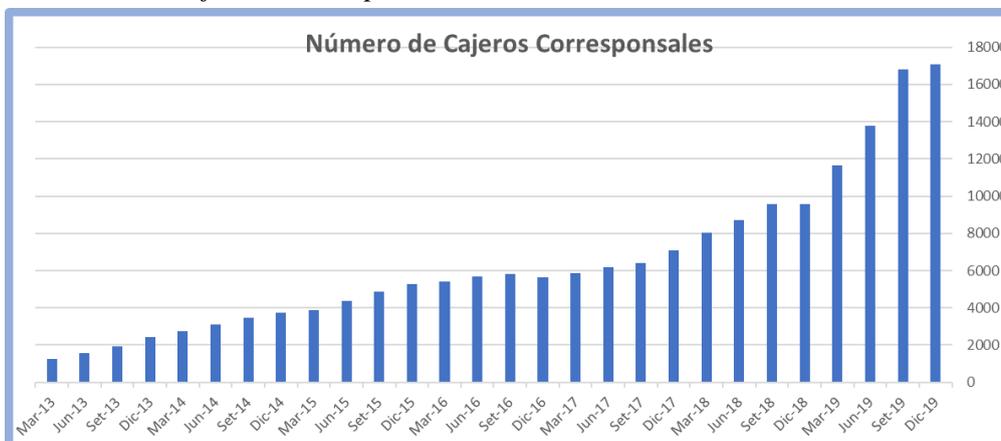
Figura 9

Número de Cajeros Automáticos 2013-2019



Podemos observar en la figura 9, el número más alto de cajeros automáticos se encuentra en el mes setiembre del año 2019, mientras que el número más bajo se da en el mes de marzo del año 2013, esto a raíz de que año tras año la inclusión financiera sigue siendo un impulsor clave del crecimiento de los cajeros automáticos.

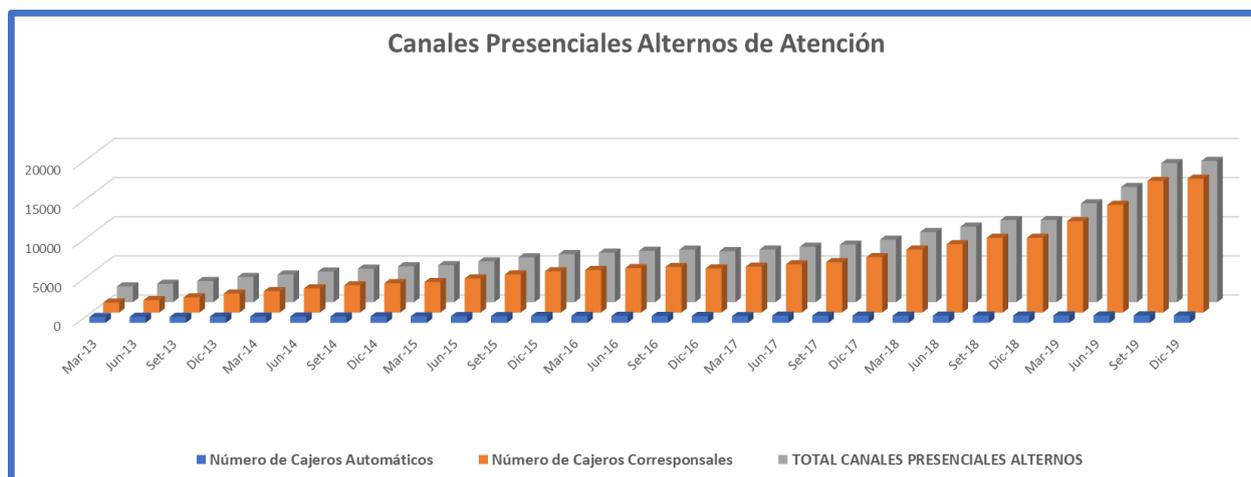
Figura 10
Número de Cajeros Corresponsales 2013-2019



Como se puede apreciar en la figura 10, el número más alto de cajeros corresponsales se encuentra en el mes diciembre del año 2019, mientras que el número más bajo se da en el mes de marzo del año 2013, esto a raíz de que año tras año el Banco de la Nación está obteniendo una mayor penetración de los servicios financieros a nivel nacional.

4.2.1.2. Análisis General

Figura 11
Canales Presenciales Alternos de Atención 2013-2019



Como se puede apreciar en la figura 11, el número más alto de canales presenciales alternos de atención se encuentra en los meses de setiembre a diciembre del año 2019, mientras que el número más bajo se da en el mes de marzo del año 2013, con una tendencia creciente año tras año, ya que se considera a dichos canales como el primer gran esfuerzo por descentralizar la prestación de servicios financieros.

4.2.2. Margen Operacional

4.2.2.1. Análisis por dimensión

Figura 12
Ingresos por Servicios Financieros



Como se puede apreciar en la figura 12, el número más alto de ingresos por servicios financieros se encuentra en el mes de diciembre del año 2018, mientras que el número más bajo se da en el mes de marzo del año 2013, con una tendencia creciente en los últimos meses de cada año.

Figura 13
Gastos por Servicios Financieros

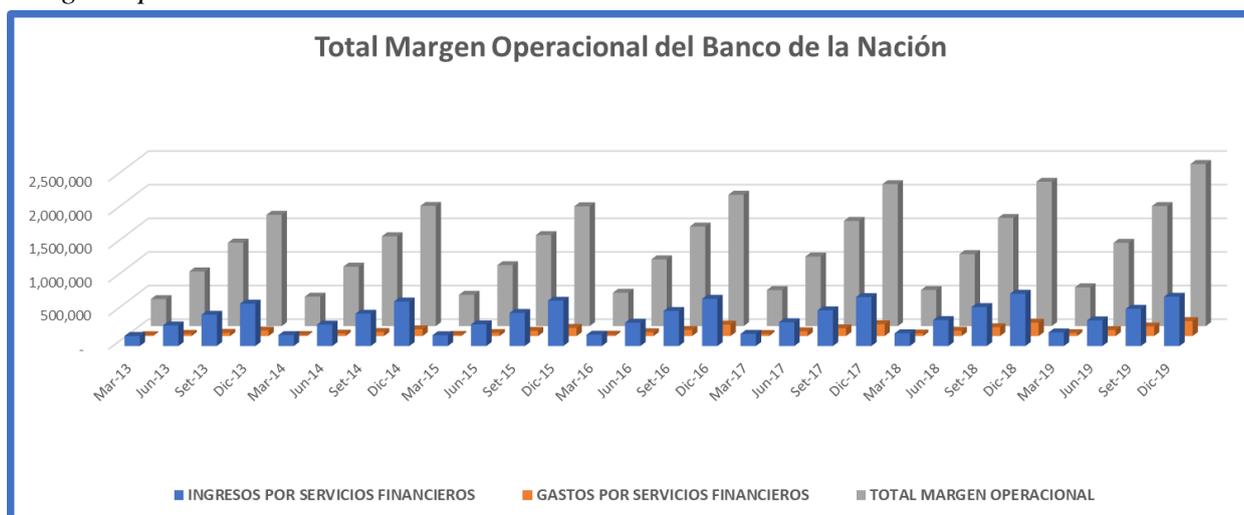


Como se puede apreciar en la figura 13, el número más alto de gastos por servicios financieros se encuentra en el mes de diciembre

del año 2018, mientras que el número más bajo se da en el mes de marzo del año 2013, con una tendencia creciente en los últimos meses de cada año.

4.2.2.2. Análisis General

Figura 14
Margen Operacional del Banco de la Nación 2013-2019

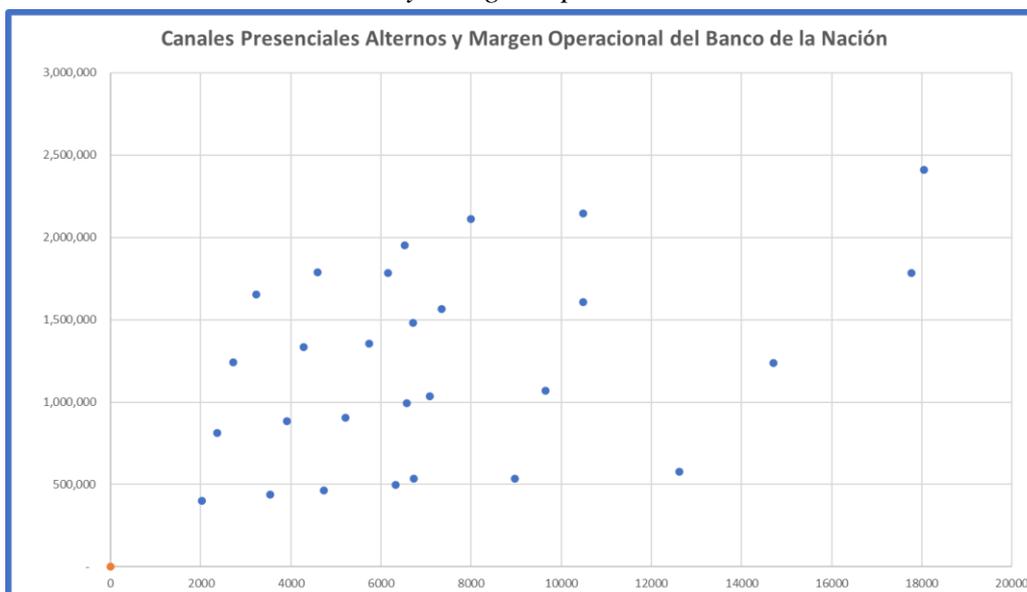


Dentro de las definiciones contables y su tratamiento, tenemos

que los márgenes operacionales se constituyen y desprenden de las fuentes de ingresos de los estados resultados sustrayéndose los costos principalmente relacionados a las ventas. Posterior a ello tenemos que se deben registrar gastos de otro tipo como son los administrativos, de ventas, entre otros, obteniendo utilidades operativas, las cuales ayudan a la administración a conocer la eficiencia de los procesos relacionados a las actividades económicas propias de la entidad.

En ese sentido el margen operacional del Banco de la Nación muestra indicadores crecientes producto de la sostenibilidad de los ingresos financieros por servicios y del control de los gastos financieros por servicios también. Podemos apreciar que año a año se vienen teniendo mejores márgenes lo que conduce al análisis de que existen factores que están ayudando a mejorar sus rendimientos operacionales.

Figura 15
Canales Presenciales Alternos y Margen Operacional



Como se puede apreciar en la figura 15, el gráfico de dispersión muestra que, existen tendencias que a mayor cantidad de canales presenciales alternos del Banco de la Nación, el margen operacional aumenta cada vez más, indicios que fueron corroborados en el desarrollo del presente documento.

4.3.Verificación de Hipótesis

En la investigación se realizaron las pruebas de correlación R de Pearson, la misma que nos permitió determinar el grado de asociación entre las variables de estudio como son los canales presenciales alternos y los márgenes operacionales de la entidad sujeta a estudio.

$$r = \frac{\sum XY - \frac{\sum X \sum Y}{N}}{\sqrt{\left(\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}\right)} \sqrt{\left(\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}\right)}}$$

Al tratarse la prueba de correlación de Pearson, ésta tiene por característica la comprobación de supuestos previos como lo son la normalidad de datos, más aún si esta prueba pertenece al grupo de test paramétricos.

Para evaluar el estadístico R de Pearson se utilizó la escala de valores siguientes para signos positivos, debiendo entender que para signos negativos mantiene la misma escala pero con una relación inversa:

$r = 1$	correlación perfecta.
$0'8 < r < 1$	correlación muy alta
$0'6 < r < 0'8$	correlación alta
$0'4 < r < 0'6$	correlación moderada
$0'2 < r < 0'4$	correlación baja
$0 < r < 0'2$	correlación muy baja
$r = 0$	correlación nula

4.3.1. Primera Hipótesis Específica

Hipótesis Específica N° 1:

Hipótesis Nula

H_0 : El número de cajeros automáticos no se relaciona significativamente con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019.

Hipótesis Alterna

H_1 : El número de cajeros automáticos se relaciona significativamente con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019.

Tabla 3

Correlación entre número de cajeros automáticos y margen operacional

		Correlaciones	
		Número_Cajeros_Automáticos	Total_Margen_Operacional
Número_Cajeros_Automáticos	Correlación de Pearson	1	,390*
	Sig. (bilateral) P VALOR		,041
	N	28	28
Total_Margen_Operacional	Correlación de Pearson	,390*	1
	Sig. (bilateral)	,041	
	N	28	28

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como se puede observar en la Tabla 3, vemos que el número de cajeros

automáticos se relaciona significativamente ($p - \text{valor} < 0.05$) con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019, ya que el $p - \text{valor}$ es 0.041. Asimismo, se puede decir que la relación es moderada con un valor de 39% y a la vez con sentido positivo, entendiéndose que el número de unidades de cajeros automáticos pretende explicar después de mayores estudios mejores resultados para márgenes operacionales en la entidad. Algo que resulta positivo en vista que se evidencian mejoras sustantivas en la administración de canales alternos de atención.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la Hipótesis Específica 1.

4.3.2. Segunda Hipótesis Específica

Hipótesis Específica 2:

Hipótesis Nula

H_0 : El número de cajeros corresponsales no se relaciona significativamente con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019.

Hipótesis Alternativa

H_1 : El número de cajeros corresponsales se relaciona

significativamente con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019.

Tabla 4

Correlación entre número de cajeros corresponsales y margen operacional

		Correlaciones	
		Número_Cajeros_Corresponsales	Total_Margen_Operacional
Número_Cajeros_Corresponsales	Correlación de Pearson	1	,411*
	Sig. (bilateral)		,030
	N	28	28
	Total_Margen_Operacional	,411*	1
	Sig. (bilateral)	,030	
	N	28	28

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como se puede observar en la Tabla 4, vemos que el número de cajeros corresponsales se relaciona significativamente (p – valor < 0.05) con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019, ya que el p – valor es 0.030. Asimismo, se puede decir que la relación es moderada con un valor de 41.1% y a la vez con sentido positivo, entendiendo que el número de unidades de cajeros corresponsales pretende explicar después de mayores estudios mejores resultados para márgenes operacionales en la entidad. Algo que resulta positivo en vista que se evidencian mejoras sustantivas en la administración de canales alternos de atención.

Por lo tanto, y en función de los objetivos e hipótesis

planteada no se puede verificar y aceptar la Hipótesis Específica 2.

4.3.3. Hipótesis General

Hipótesis General:

Hipótesis Nula

H₀: Los canales presenciales alternos de atención no se relacionan significativamente con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019.

Hipótesis Alterna

H₁: Los canales presenciales alternos de atención se relacionan significativamente con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019.

Tabla 5

Correlación entre canales presenciales alternos de atención y margen operacional

		Correlaciones	
		Total_Canales_Alternos	Total_Margen_Operacional
Total_Canales_Alternos	Correlación de Pearson	1	,411*
	Sig. (bilateral)		,030
	N	28	28
Total_Margen_Operacional	Correlación de Pearson	,411*	1
	Sig. (bilateral)	,030	
	N	28	28

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Como se puede observar en la Tabla 5, vemos que el total de canales alternos de atención se relaciona significativamente (p – valor

< 0.05) con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019, ya que el p – valor es 0.030. Asimismo, se puede decir que la relación es moderada con un valor de 41.1% y a la vez con sentido positivo, entendiendo que el total de canales alternos de atención pretende explicar después de mayores estudios mejores resultados para márgenes operacionales en la entidad. Algo que resulta positivo en vista que se evidencian mejoras sustantivas en la administración de canales alternos de atención.

Por lo tanto, en función de los objetivos e hipótesis planteada queda verificada y aceptada la Hipótesis General.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Primera:

Después de haber realizado un análisis exhaustivo de las variables de estudio, hemos podido observar que estadísticamente y con un nivel de confianza del 95% que el número de cajeros automáticos se relaciona significativamente con los resultados del margen operacional del Banco de la Nación entre los periodos 2013-2019.

Existe una tendencia al alza en el número de puntos de atención del canal cajeros automáticos lo que representa un aumento en las inversiones por parte del banco en actividades que están ligadas netamente con la capacidad de atención operativa de sus usuarios y clientes. Dándole mayor presencia y extensión de sus redes y puntos de atención, lo que se traduce también en una importante y sostenible gestión operativa. Pero así mismo podemos visualizar también que ese crecimiento progresivo en el canal de atención cajeros automáticos se ha desacelerado con el paso de los años, lo que confirma la potencia y desarrollo de otros canales de atención los cuales absorben gran parte de las operaciones diarias que hace el público.

Segunda:

Con respecto al análisis del número de cajeros corresponsales como uno de los canales alternos de atención, se ha evidenciado y probado estadísticamente y con un nivel de confianza del 95% que los mismos se relacionan significativa y positivamente con el margen operacional del Banco de la Nación entre los periodos 2013-2019.

En términos generales, vemos que es en éste canal de atención llamado cajeros corresponsales en donde las políticas y estrategias del Banco de la Nación han sido notablemente desarrolladas con crecimientos muy

importantes con respecto al número de unidades activas de este canal de atención. Lo que significa que la gama y oferta de puntos de atención para los servicios bancarios que ofrece la entidad ha sido aumentada consolidándose y abarcando mayores proporciones a lo largo y ancho del país. Podemos decir también que, si es que la relación está probada, ya se puede ir teniendo indicios que una estrategia de potenciar este tipo de canales hará que la carga y gastos fijos de la entidad se vean reducidos lo que automáticamente hará que sus utilidades por operación se incrementen.

Sin embargo, es necesario saber que en este canal existen numerosas oportunidades de desarrollo de mejores tecnologías que conlleven a que se puedan realizar un mayor número de operaciones, para ejemplo de ello la banca privada ha distribuido e instalado cajeros automáticos de alta tecnología con operaciones de depósitos y en moneda extranjera inclusive.

Tercera:

Por último, a un nivel de confianza del 95% se ha podido comprobar estadísticamente que los canales presenciales alternos de atención se relacionan significativamente con el margen operacional del Banco de la Nación entre los periodos 2013-2029.

Tenemos entonces que al probar las hipótesis específicas y al tener también la comprobación de la hipótesis general, estos nos permiten concluir que la mayor inversión que realiza la entidad bancaria por

reforzar y desarrollar nuevos canales y puntos de atención, está provocando que se incrementen los márgenes de utilidad operativos, algo sumamente importante para el valor de la compañía y de la gestión actual.

Esto se explica además que el costo promedio por cada transacción en un canal de atención alterno es mucho menor, punto de partida para ver resultados operativos mejores periodo a periodo como se ha podido observar en esta investigación.

Confirmamos a su vez que el objetivo específico fue cumplido, demostrando indicios suficientes que permitan ayudar a la solución de la problemática, acompañado a recomendaciones que serán expuestas puede servir de herramienta de mejora para la entidad a lo largo de sus respectivas áreas funcionales y en el diseño de planes estratégicos institucionales como marco de estrategias basadas en la creación de valor y mejora continua empresarial.

RECOMENDACIONES

Primera:

Es recomendable poder reforzar con tecnología los canales de atención como cajeros automáticos en visto que son este tipo de canal el cual desprende la demanda del público por desembolsar cantidades de dinero que no se pueden realizar bajo otro medio.

Asimismo, realizar un análisis de costo beneficio en el criterio para la

ubicación de nuevos puntos, ya que este canal de atención es relativamente costoso por el mantenimiento, traslado de fondos, entre otros gastos operativos que incurre la entidad en tenerlos.

La recomendación va para las áreas informáticas que según la estructura orgánica de la institución se encargan de velar por el buen desenvolvimiento de todos los canales de atención, incluido entre ellos los cajeros automáticos. Asimismo, el área de atención de reclamos toma protagonismo pues su capacidad de respuesta tiene que ser inmediata ante cualquier eventualidad, suceso o incidencia con respecto a la operatividad del canal de atención en vista que la población y cantidad de usuarios actuales y potenciales, harán que la demanda por el canal de atención en mención sea alta y que acarree posibles fallas en su manejo y operatividad. No se puede dejar de mencionar que es vital la dotación de insumos para la operatividad y garantía de continuidad, como son el efectivo, abastecimientos y mantenimientos preventivos y correctivos de ser necesario con la mas pronta celeridad posible.

Segunda:

Considerando un crecimiento constante en los puntos de atención por el canal de cajeros corresponsales, se recomienda que ante la alta demanda tanto de establecimientos por afiliarse y por la cantidad de usuarios que esperan poder atenderse con prontitud, la entidad pueda invertir en campañas de publicidad e información con respecto a los puntos de ubicación y transacciones a poder realizarse en cada uno de ellos, con el objetivo que el público usuario tenga presente no únicamente las oficinas

tradicionales sino tenga una opción más y cercana a su punto de ubicación, lo que conllevará que los resultados de operaciones realizadas en los tradicionales disminuyan y a su vez los gastos operativos de la entidad.

El área de marketing y comunicación corporativa debe gradualmente y periódicamente implementar y desarrollar estrategias que permitan a los usuarios del canal de atención cajeros corresponsales tener la confianza plena en el punto de atención con la potencialización de experiencias exitosas que sirvan a generar vínculos y facilidades a los usuarios. Asimismo es sumamente necesario incentivar a los establecimientos comerciales y otros a que puedan encontrar una oportunidad de generación de fuentes de ingresos adicionales, siendo parte de la familia de canales alternos de atención, lo que conlleva a incrementar el movimiento diario de clientes dándoles mas oportunidades y compras potenciales indirectas relacionadas al giro del negocio o establecimiento que da alojamiento al canal de atención bancario. Es sabido ya que el modelo de cajeros corresponsales ha generado un impacto positivo en el público usuario que cuenta con la necesidad diaria de realizar transacciones bancarias.

Tercera:

Ante la necesidad de que las empresas tienen por mejorar sus resultados y beneficios con el objetivo de retribuir la inversión realizada, las entidades del sector financiero no son ajenas a este tipo de prácticas. Las mismas buscan la reducción de costos operativos y la inversión en alternativas que ayuden a mejorar los beneficios netos en los balances al final del periodo. Para ello sugerimos que consideren como política y estrategia y al tener

una fuerte inversión en puntos de atención y canales alternos, se deba aumentar la oferta a lugares donde no existe opciones de realizar transacciones financieras, ayudando así a incrementar los índices de bancarización y a optimizar los recursos de la entidad buscando mejores márgenes operativos.

En vista que el presente trabajo de investigación ha evidenciado la contundente relación entre el crecimiento de las transacciones financieras por canales alternos, se puede decir que esto conlleva a la disminución de costos fijos operativos como lo son las altas inversiones en infraestructura y personal en las agencias, contablemente se evidencia la reducción en los márgenes operativos, lo que trae como consecuencia incrementos en las utilidades que junto con otras políticas y venta de productos y servicios hacen que la entidad tenga una sólida y alta utilidad.

Se recomienda a su vez que existan mayores y mejores bonificaciones a los establecimientos que realizan las operaciones financieras a través del canal de atención como son cajeros automáticos y cajeros corresponsales, para que puedan desarrollar la actividad con mayor motivación y esto genere satisfacción del público usuario mejorando la imagen corporativa.

Referencias Bibliográficas

Alliance for Financial Inclusion.(2015). La medición de la inclusión financiera para entes reguladores: Diseño e implementación de encuestas. México: Alianza para la Inclusión Financiera.

Asbanc. (2020). En mayo canales virtuales superan por primera vez a los presenciales.

Ayala Villegas, S. (2005). Los créditos Financieros.

- BCRP. (2007). La rentabilidad de la banca peruana. Perú.
- BCRP. (2009). Importancia del crédito. Perú.
- Buenaventura Vera, Guillermo. (2002). El Estudio de Apalancamientos como Metodología de Análisis de la Gestión en la Empresa. *Estudios Gerenciales*, 18(82), 65-91. Retrieved February 17, 2021, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232002000100004&lng=en&tlng=es.
- Caja Rural. (2011). Ruralvía. Recuperado el 06 de Abril de 2014, de Ruralvía: <http://www.ruralvia.com/paginaslibres/P/diccionario.htm>
- Castillo, D., Gabaldón, P., Ruiz, E., Y Sainz, J . (2019). Hacia la banca multicanal: la transformación del sector financiero en la economía del conocimiento. Madrid.
- Castro Quezada, E. G. (2011). Riesgos a los que se enfrentan las entidades bancarias en el Perú.
- Cuayla, N., & Maribel, S. (2018). Utilidad neta, Activos fijos y Márgenes operacionales en la Caja Tacna en el período 2001-2017.
- Davivienda. (2012). *Los Corresponsales no Bancarios*. Bogotá: edit Davivienda.
- Enciclopedia Financiera. (2010). Recuperado el 06 de 04 de 2014, de Enciclopedia Financiera: <https://n9.cl/1lum>
- Escoto Leiva, R. (2007). Banca Comercial. Costa Rica: San Jose.
- Fuentes-Dávila, H. (2016). Determinantes del margen financiero en el sector microfinanciero: El caso peruano. *Revista Estudios Económicos*, 32, 71-80.
- Flores Gaviño, O. (2016). La gestión financiera y la rentabilidad de las cajas de ahorro y crédito en el distrito de La Victoria: 2010-2015.
- González Ramírez, Pedro I., & Plata Pérez, Leobardo. (2015). Análisis teórico de las modificaciones a la regulación de comisiones interbancarias en cajeros automáticos de México. *Estudios Económicos (México, D.F.)*, 30(1), 141-178. Recuperado en 17 de febrero de 2021, de <https://n9.cl/hle5>

- González Robles, A. I., & Bermúdez Barreto, J. J. (2017). Operaciones Bancarias: Análisis de las transacciones de los corresponsales no bancarios en la empresa Promujer aplicado en los ATM del banco de la producción (BANPRO) en la ciudad de Masaya en el año 2016 (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua).
- Huebner, C. (2017). redalyc. Recuperado el 14 de 01 de 2018, de redalyc: <http://www.redalyc.org/pdf/413/41304102.pdf>
- Lahura, E. (2017). El efecto traspaso de la tasa de interés de política monetaria en Perú: Evidencia reciente. *Revista Estudios Económicos*, 9.
- López, J. y Condori, P. (2009). Conformación de alianzas estratégicas bancos – empresa Y su impacto para un sistema financiero inclusivo, *Gestión en el Tercer Milenio*, Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, 12(33), 36-41. UNMSM.
- Marcuse, R. (1998). *Diccionario de Términos Financieros y Bancarios*. Bogotá: ECOE.
- Martínez-Ventura, A. C., & Martínez, C. (2005). Una revisión empírica sobre los determinantes del margen de intermediación en Colombia, 1989-2003. *Revista Ensayos Sobre Política Económica*; Vol. 23. No. 48. Junio, 2005. Pág.: 118-183.
- Mazzini, J. J. (2013). Manual de Derecho Bancario. En J. J. Mazzini, *Manual de Derecho Bancario* (pág. 127). Lima: Editora y Distribuidora Ediciones Legales E.I.R.L.
- Molina, D. I. (2017). *Productos y servicios bancarios*. Profit Editorial.
- Morillo Moreno, Milángela del C., Morillo Moreno, Marysela C., & Rivas Olivo, Douglas E. (2011). Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual. *Contaduría y administración*, (234), 101-130. Recuperado en 17 de febrero de 2021, de <https://n9.cl/hdn92>
- Novillo, E. (2018). Análisis de la evolución de los corresponsales no bancarios y el efecto sobre su desempeño comercial. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10274>
- Ontiveros, E., Martín, E., Fernández, S., Rodríguez, I., y López,

V., (2009). Telefonía Móvil y Desarrollo Financiero en América Latina. Con la colaboración del Banco Interamericano de Desarrollo.

Orrego, R. (2012). La calidad del servicio, la gestión de flujos y la teoría de colas. Revista Universidad EAFIT, 23-29.

Polo, D. (22 de junio de 2020). Gestionar Fácil. Obtenido de <https://n9.cl/89ol>

Prado Naranjo, M. E., & Urgilés Argudo, J. P. (2018). Aplicación del método estándar por riesgo operativo en los bancos privados grandes del Ecuador (Bachelor's thesis, Univesidad del Azuay).

Radia, A. (2015). redalyc. Recuperado el 14 de 01 de 2018, de redalyc: <https://n9.cl/tdx32>

Revolledo Saavedra, G. (2011). Gestión, Calidad y Agregación de valor en información. Recuperado el 06 de Abril de 2014, de Gestión, Calidad y Agregación de valor en información: <http://b3.bibliotecologia.cl/ar-gestion.htm>

Rodríguez Nava, A., & Venegas Martínez, F. (2010). Indicadores de rentabilidad y eficiencia operativa de la banca comercial en México. *Problemas del desarrollo*, 41(161), 165-187.

Rojina, R. (1948). Transacción. Revista de la Escuela Nacional de Jurisprudencia.

Santos, N. (2001). El Negocio Bancario. Revista UNMSM, 25.

SBS. (2015). Glosario de Términos e Indicadores Financieros.

Serrano, M. E. (2012). Comunicación y atención al cliente. España: Paraninfo.

Torres. (2017). Análisis de proyecciones y limitaciones de la industria bancaria chilena en los canales de comunicación de la banca de personas. Chile.

Trigo Alegre, M. F., López Campo, D. E., Gutiérrez López Portillo, S., Basurto Lizaola, G., Marmolejo Trujillo, C. A., Castro Montiel, R., Negrín Muñoz J. L. (2014). Sexto Reporte de Inclusión Financiera.

Zúñiga Chavarría, L. (1987). Crédito Cooperativo. Costa Rica: EUNED.

APÉNDICES

Apéndice A: Matriz de Consistencia

“Los canales presenciales alternos de atención y su relación con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019”

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	FORMULACION DE HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1	
¿Cómo los canales presenciales alternos de atención se relacionan con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019?	Determinar la relación que existe entre los canales presenciales alternos de atención y el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019.	Los canales presenciales alternos de atención se relacionan significativamente con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019.	Canales presenciales alternos de atención Indicadores: -Número de cajeros automáticos. -Número de cajeros corresponsales.	Tipo de Investigación: Investigación Pura Nivel de la investigación: Descriptivo, Relacional
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas	Variable 2	Diseño de Investigación: Longitudinal, No experimental
¿Cómo el número de cajeros automáticos se relaciona con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019?	Determinar la relación que existe entre el número de cajeros automáticos y el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019.	El número de cajeros automáticos se relaciona significativamente con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019.	Margen Operacional Indicadores: -Margen Financiero Neto. -Ingresos por servicios financieros.	Fuente de los datos: Secundaria Recolección de datos: Documentos o Registros
¿Cómo el número de cajeros corresponsales se relaciona con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019?	Determinar la relación que existe entre el número de cajeros corresponsales y el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019.	El número de cajeros corresponsales se relaciona significativamente con el margen operacional del Banco de la Nación, periodo 2013-2019.	-Gastos por servicios financieros.	Test estadístico: Correlación

la Nación, periodo 2013-2019?	del Banco de la Nación, periodo 2013-2019.	de la Nación, periodo 2013-2019.		
-------------------------------	--	----------------------------------	--	--

Apéndice B: Información financiera recogida

Variable 1: Canales Presenciales Alternos de Atención

CANALES PRESENCIALES ALTERNOS DE ATENCIÓN			
PERIODO	NÚMERO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS	NÚMERO DE CAJEROS CORRESPONSALES	TOTAL CANALES PRESENCIALES ALTERNOS
Mar-13	751	1268	2019
Jun-13	777	1580	2357
Set-13	780	1932	2712
Dic-13	805	2421	3226
Mar-14	801	2732	3533
Jun-14	815	3095	3910
Set-14	807	3481	4288
Dic-14	834	3751	4585
Mar-15	830	3898	4728
Jun-15	859	4357	5216
Set-15	865	4865	5730
Dic-15	882	5266	6148
Mar-16	894	5436	6330
Jun-16	892	5681	6573
Set-16	886	5825	6711
Dic-16	879	5642	6521
Mar-17	862	5863	6725
Jun-17	915	6172	7087
Set-17	917	6430	7347
Dic-17	915	7072	7987
Mar-18	917	8051	8968
Jun-18	918	8729	9647
Set-18	936	9554	10490
Dic-18	936	9554	10490
Mar-19	949	11669	12618
Jun-19	949	13766	14715
Set-19	954	16813	17767
Dic-19	949	17098	18047

Variable 2: Margen Operacional

MARGEN OPERACIONAL				
PERIODO	MARGEN FINANCIERO NETO	INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	TOTAL MARGEN OPERACIONAL
Mar-13	265,802	149,479	13,340	401,941
Jun-13	538,700	306,608	32,135	813,173
Set-13	824,288	464,863	48,211	1,240,940
Dic-13	1,107,580	629,863	82,284	1,655,159
Mar-14	292,260	162,770	16,535	438,495
Jun-14	602,194	318,169	36,048	884,315
Set-14	915,805	480,357	59,995	1,336,167
Dic-14	1,227,364	661,687	100,850	1,788,201
Mar-15	322,219	161,005	17,965	465,259
Jun-15	629,594	321,153	44,666	906,081
Set-15	939,179	491,355	76,531	1,354,003
Dic-15	1,230,760	673,308	121,070	1,782,998
Mar-16	348,574	168,859	20,437	496,996
Jun-16	702,508	347,069	56,982	992,595
Set-16	1,050,846	521,560	90,882	1,481,524
Dic-16	1,422,841	702,068	170,775	1,954,134
Mar-17	386,994	180,518	31,238	536,274
Jun-17	752,314	353,687	71,236	1,034,765
Set-17	1,149,902	530,748	115,305	1,565,345
Dic-17	1,559,689	727,867	175,858	2,111,698
Mar-18	385,375	188,852	37,647	536,580
Jun-18	765,272	385,615	79,823	1,071,064
Set-18	1,160,581	579,490	131,359	1,608,712
Dic-18	1,568,511	777,427	198,865	2,147,073
Mar-19	419,472	202,075	44,157	577,390
Jun-19	946,471	381,241	89,410	1,238,302
Set-19	1,377,170	552,623	143,851	1,785,942
Dic-19	1,900,838	733,417	223,139	2,411,116